ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ stress & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Σταθερόπουλος Γεώργιος

MSc. Κοινωνικής Ψυχιατρικής – Παιδοψυχιατρικής

Σύμβουλος Management

Lead Auditor en ISO 9001

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ *BURNOUT

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Christine Maslach (1982), Ψυχολόγος

* «**Burnout** (το):// (στην επιστημονική ορολογία της ψυχολογίας): <u>*το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης*</u> // ακριβής μτφ. από τα αγγλικά: <u>κάψιμο, ολικό έγκαυμα, σημαίνει ότι κάτι έχει εντελώς καεί, έχει γίνει στάχτες</u>».

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ BURNOUT

Κατάλογος Επαγγελματικής Εξουθένωσης

(**M**aslach **B**urnout **I**nventory (MBI), Maslach & Jackson, 1986).

Το MBI αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα και αξιολογεί τα ακόλουθα τρία βασικά στοιχεία:

- α) το βαθμό συναισθηματικής εξάντλησης
- β) τα επίπεδα αποπροσωποποίησης
- γ) την αίσθηση μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ BURNOUT

Maslach & Jackson (1984)

η συναισθηματική εξάντληση είναι το πρώτο στάδιο επαγγελματικής εξουθένωσης, που οδηγεί σε αποπροσωποποίηση και έλλειψη προσωπικής επίτευξης

(υπάρχουν διάφορες απόψεις για το ζήτημα αυτό, που ενισχύουν την άποψη ότι η αποπροσωποποίηση είναι απαραίτητος αμυντικός μηχανισμός του ατόμου που προηγείται των άλλων δύο)

Περίπτωση:

Η αποπροσωποποίηση παρουσιάζεται ως μια κυνική και αρνητική συμπεριφορά των γιατρών και των νοσηλευτών απέναντι στους ασθενείς τους

Παράδειγμα:

Η τάση να αναφέρονται στους ασθενείς τους όχι με τα ονόματά τους αλλά με τον αριθμό του δωματίου ή τον τύπο της ασθένειας.

Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Η συχνή και μακροχρόνια έκθεση του επαγγελματία της υγείας σε αντίξοες εργασιακές συνθήκες συνεπάγεται την υπερκόπωση και εξάντλησή του. Οι συνέπειες της εξάντλησης αυτής δεν αφορούν μόνο στη φυσική κατάσταση του ατόμου, αλλά και στη συμπεριφορά του τόσο στην εργασία όσο και στην προσωπική του ζωή

(Cushway, 1992).

- Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά.

Στα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις στρες και άγχους όπως: **πονοκέφαλοι, γαστρεντερικά προβλήματα, δυσκολίες ύπνου, υπερένταση, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής και μυοσκελετικοί πόνοι**

(Tyler & Cushway, 1998).

Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Η ευάλωτη σωματική υγεία του εργαζόμενου είναι δυνατόν να επηρεάσει επίσης και την ψυχολογική του υγεία και συμπεριφορά, με κυρίαρχα συμπτώματα αφενός, **το έντονο στρες, την ανία και το χαμηλό «ηθικό»** ***και*** αφετέρου **την χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, την παραίτηση και τις συγκρούσεις**.

  Επιπλέον, πλήττεται η προσωπική και κοινωνική ζωή του εργαζόμενου, ο οποίος μεταφέρει τα προβλήματα του εργασιακού του περιβάλλοντος στην οικογένεια και στον κοινωνικό του περίγυρο, με αποτέλεσμα να αυξάνονται οι εντάσεις στις σχέσεις με τα άλλα άτομα και να μειώνεται το ενδιαφέρον για κοινωνικές συναναστροφές

Griffith και συν., 1999.

Πίνακας 1. Συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Σωματικά	Ψυχολογικά	Συμπεριφορικά
Σωματική εξάντληση/ κούραση	Δυσκαμψία στις αλλαγές/ έλλειψη ελαστικότητας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/ χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση
Κατάθλιψη	Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων/απάθεια	Μειωμένη επικοινωνία/παραίτηση
Αϋπνία ή υπερβολικός ύπνος	Κυνισμός/αρνητική διάθεση	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα/έλκος	Χαμηλό «ηθικό»/ αίσθηση ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία
Παρατεταμένη ασθένεια/συχνές ασθένειες/κρυολογήματα	Έλλειψη υπομονής/ Ευερεθιστικότητα	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση αλκοόλ

Πίνακας 1. Συμπτώματα της Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Υπερένταση	Ανία	Αδυναμία συγκέντρωσης /αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Αποπροσωποποίηση ασθενών	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Εκνευρισμός	Εργασιομανία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Αδυναμία λήψης αποφάσεων	
	Αισθήματα αδυναμίας	
	Καχυποψία	
	Αισθήματα ενοχής/αποτυχίας	
	Κατάθλιψη	
	Αποξένωση	
	Αυξημένη ανησυχία	
	Υπερβολική αυτοπεποίθηση/λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων	
	Αποτελμάτωση	

*όλοι οι επαγγελματίες υγείας δεν εκδηλώνουν απαραίτητα τα ίδια συμπτώματα. Κάποια από τα σημαντικότερα συμπτώματα που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία αναγράφονται στο παραπάνω Πίνακα 1.

Προσαρμογή από το Don Unger, "Superintendent Burnout: Myth or Reality" (1980)

Ποιοι παράγοντες τείνουν να «προκαλούν» το σύνδρομο;

- Αφορά εν δυνάμει όλους τους επαγγελματικούς κλάδους , εμφανίζεται ιδιαίτερα στους επαγγελματικούς χώρους, **όπου απαιτείται εγγύτερη διαπροσωπική επαφή**.

- Πρόκειται για την ψυχοσυναισθηματική σύγκρουση του εργαζομένου μεταξύ της ανθρώπινης υπόστασης του και του αντικείμενου της εργασίας του.

  Είναι ένα σύνδρομο ψυχικής ,σωματικής και πνευματικής κόπωσης και αποτελεί την αντίδραση του εργαζομένου στο χρόνιο και διαπροσωπικό στρες της εργασίας του (Cristine Maslach)

- Οι υπερβολικές απαιτήσεις από τον εαυτό μας και οι υψηλές προσδοκίες για το ίδιο το επάγγελμα.

- Ο εργαζόμενος δεν παίρνει συστηματική επανατροφοδότηση για τη δουλειά του.

- Οι κακές σχέσεις με ανωτέρους, με επόπτες και συναδέλφους. Ο εργαζόμενος δεν θέλει ή δεν μπορεί να συζητήσει τα εμφανιζόμενα προβλήματα και δημιουργούνται κακές σχέσεις μεταξύ των διαφόρων επαγγελματιών υγείας.

- Οι διφορούμενοι ρόλοι στους εργαζόμενους που επηρεάζουν αρνητικά την συναδελφική συνεργασία και τη διεπαγγελματική συνεργασία. Π.χ. όταν ο γιατρός απαιτεί από τη νοσηλεύτρια να ακούσει εκείνον και να μην ακολουθήσει το καθηκοντολόγιο της.

Ποίοι παράγοντες τείνουν να «προκαλούν» το σύνδρομο;

- Η πολλή δουλειά, εντατική και μακράς διάρκειας. Πρόκειται για παγκόσμιο φαινόμενο στην Νοσηλευτική και είναι οξύτερο σε μερικά κράτη απ' ότι σε άλλα.
- Η μακράς διάρκειας ένταση. Μπορεί να την αντέξει κανείς για λίγο χρονικό διάστημα, αλλά κάποτε θα φέρει εργασιακή εξουθένωση.
- Οι χαμηλές αμοιβές και τα περιορισμένα κίνητρα. Αλλά πρέπει να πούμε πως οι χαμηλές αμοιβές φαίνεται να επηρεάζουν λιγότερο και είναι συνήθως επιχειρήματα συνδικαλιστικά. Οφέλη, πάντως όπως τα κοινωνικά, είναι εξίσου σημαντικά. Δηλαδή όταν υπάρχει καλή ατμόσφαιρα μέσα τη δουλειά, ο εργαζόμενος τείνει να πηγαίνει και να μένει σ' αυτήν παρ' όλο που μπορεί να παίρνει λιγότερα χρήματα απ' ότι σε μιαν άλλη.
- Οι ατελείς διευκολύνσεις, γραφειοκρατικές απαιτήσεις και κυρίως η βία, ο εργασιακός εκφοβισμός και η ηθική παρενόχληση στο χώρο της δουλειάς. Μια μορφή βίας η οποία προέρχεται ακόμα και από συναδέλφους, συχνότερα άνδρες, είναι συνήθως η σεξουαλική παρενόχληση. Ιδιαίτερα για τις γυναίκες είναι μια κατάσταση υποβάθμισης της προσωπικότητάς τους, του επαγγέλματός τους, της δουλειάς τους και συμβαίνει και με πελάτες.

Ποίοι παράγοντες τείνουν να «προκαλούν» το σύνδρομο;

- Η μακρόχρονη εργασία χωρίς διακοπή, και χωρίς αλλαγή εντός υπηρεσίας οδηγεί στην **αντικειμενοποίηση** του πελάτη. Η αλλαγή δίνει νέα κίνητρα, παρ' όλο που μπορεί ο εργαζόμενος να έχει λιγότερη εκπαίδευση στην καινούρια υπηρεσία. Δίνει μια αίσθηση δημιουργικότητας. Καινούρια ενδιαφέροντα Αυτό ισχύει ιδιαιτέρα στους γιατρούς και τους θεραπευτές.

- Η εργασία με χρόνιους και σοβαρούς ασθενείς οι οποίοι πολύ συχνά δεν έχουν ελπίδα ζωής, ιδιαίτερα όταν οι εργαζόμενοι αποκτήσουν εμπαθητική σχέση με τον ασθενή.

Οι τέσσερις σημαντικότεροι παράγοντες της εργασιακής υπερφόρτωσης είναι:

1) η πίεση του χρόνου
2) οι υπερβολικές ευθύνες και υποχρεώσεις
3) η έλλειψη υποστήριξης
4) οι υπερβολικές απαιτήσεις από τον εαυτό σας και από τους άλλους γύρω σας

Οποιοσδήποτε από αυτούς τους παράγοντες, ή οποιοσδήποτε συνδυασμός μεταξύ τους, μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση.

Εκδηλώνουν όλοι τα συμπτώματα;

Το ανταγωνιστικό περιβάλλον μέσα στο οποίο καλείται ο εργαζόμενος να φέρει εις πέρας την εργασία του , η παράμετρος του χρόνου και η αποτίμηση της αξίας της εργασίας μέσω του ορατού και απτού αποτελέσματος ,όπως επίσης και οι υψηλές προσδοκίες που καλλιεργεί ο ίδιος για τον εαυτό του και τον εργασιακό του χώρο, αλλά και αυτές που το ίδιο το περιβάλλον του καλλιεργεί για αυτόν , είναι στοιχειά που εξασθενούν τις ανακλαστικές άμυνες του εσωτερικού του κέντρου του εργαζόμενου οδηγώντας τον στην εμφάνιση συμπτωμάτων ψυχικής διαταραχής .

Η διάρκεια η ένταση ,αλλά και η θεραπεία του ατόμου έγκειται κατά μεγάλο βαθμό στα επίπεδα ψυχικής ανθεκτικότητας που το ίδιο το άτομο διαθέτει , από το πόσο δηλαδή είναι ικανό να διαγνώσει τις ψυχικές του μεταβολές στα αρχικά τους στάδια και από το κατά πόσο είναι διατεθειμένο να τις εξωτερικεύσει ζητώντας εξειδικευμένη βοήθεια.

Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά εκδήλωσης Σ.Ε.Ε.

Σύμφωνα με τον C.Figley1 τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και οι τομείς της λειτουργικότητας του ατόμου που επηρεάζονται από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι οι εξής:

- **Γνωσιακός :** Το βίωμα του ατόμου σε αυτόν τον τομέα μεταφράζεται με έντονη αποπροσανατολιστική συμπεριφορά .Η συγκέντρωση στην διεκπεραίωση της εργασίας του μειώνεται συνεχώς .Χαμηλή εκτίμηση των δυνατοτήτων του και απάθεια ,αλλά και τελειομανία είναι χαρακτηριστικά που οδηγούν το άτομο σε επώδυνη εσωτερική σύγκρουση.
- Σε **συναισθηματικό** επίπεδο εμφανίζει αισθήματα αδυναμίας ,ενοχής ,θυμού, φόβου, θλίψης, ματαίωσης που συνοδεύονται από έντονο συναισθηματικό μούδιασμα και απότομες αλλαγές στην διάθεση του
- **Συμπεριφοριστικά** ,το άτομο παρουσιάζει ανυπομονησία στην πραγμάτωση των «θέλω» του, κοινωνική απόσυρση ,διαταραχές ύπνου με έντονους εφιάλτες.

1http://www.jtfcapmed.mil/docs/ExampleCF.pdf
Examples of compassion fatigue –burn out syndrome . Institute on crisis management in higher education—Ch.Figley Phd.

Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά εκδήλωσης Σ.Ε.Ε.

- Σε **υπαρξιακό** επίπεδο το άτομο βιώνει την παντελή έλλειψη νοήματος για την ίδια την ζωή ,αμφισβητώντας τον σκοπό για τον οποίο ζει ,χάνοντας την ελπίδα του και την σύνδεση του με την δυνατότητα αποτίμησης της κατάστασης του.

- Στις **διαπροσωπικές** του σχέσεις μπορεί να αρχίσει να απομονώνεται να χάνει το ενδιαφέρον του για την δημιουργία σχέσεων ή την διατήρηση αυτών που έχει ήδη οικοδομήσει.
Γίνεται υπερπροστατευτικός γονέας ή σύντροφος προβάλλοντας στους άλλους τον θύμο του.
Νιώθει συνήθως έντονη μοναξιά και εμπλέκεται σε συχνούς διαπροσωπικούς διαπληκτισμούς.

- Στο **ψυχοσωματικό** κομμάτι τα συμπτώματα που παρουσιάζει το άτομο είναι έντονη εφίδρωση, επιτάχυνση του ρυθμού της αναπνοής, περιόδους δύσπνοιας μυϊκούς πόνους, γαστρεντερικές διαταραχές και άλλα σωματοποιημένα συμπτώματα.

Τέλος ως προς την **εργασία** του το άτομο,έχει χαμηλό ηθικό,χάνει σταδιακά τα κίνητρα του,δίνει υπερβολική σημασία στην πραγμάτωση επουσιωδών λεπτομερειών, αποφεύγοντας να εκπληρώσει τα καθήκοντα του. Σταδιακά χάνει την σύνδεση του με το αντικείμενο της εργασίας του, η ποιότητα της απόδοσης του είναι χαμηλή, γίνεται ευερέθιστος και εμπλέκεται σε συνεχείς διαπληκτισμούς με τους συναδέλφους του.

Στάδια εκδήλωσης του Σ.Ε.Ε

Η επαγγελματική εξουθένωση δεν εμφανίζεται ξαφνικά, ούτε οφείλεται σε κάποιο μεμονωμένο γεγονός που προκαλεί υπερβολικό στρες. Αντίθετα, θεωρείται το αποτέλεσμα χρόνιου και συσσωρευμένου στρες που κατακλύζει τον επαγγελματία και τον κάνει να αισθάνεται ότι τα ψυχικά του αποθέματα δεν επαρκούν για να αντεπεξέλθει στην πίεση του εργασιακού του χώρου.

Στάδια εκδήλωσης του Σ.Ε.Ε

- Κατά το **πρώτο στάδιο** του ενθουσιασμού ο επαγγελματίας εισέρχεται στο χώρο της εργασίας έχοντας θέσει μη ρεαλιστικούς στόχους. Διακατέχεται από μεγάλες προσδοκίες, αντιμετωπίζοντας την δουλεία του σαν το μείζων κομμάτι της ζωής του, από το οποίο θα αντλήσει κάθε δυνατή ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή. Ο μικρόκοσμος της δουλείας του προβάλλεται έντονα, παραγκωνίζοντας τις όποιες άλλες εξωεπαγγελματικές του δραστηριότητες .

- Στην συνέχεια στο **δεύτερο στάδιο** ο επαγγελματίας αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι ενώ προσφέρει πολλά, η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες του. Αρχίζει να αναρωτιέται μήπως φταίει ο ίδιος και προσπαθεί να καλύψει την απογοήτευση του δουλεύοντας περισσότερο και σκληρότερα. Εκφράζει παράπονα για τον χαμηλό του μισθό, για την μη αναγνώριση που βιώνει η οποία κατά τον ίδιο έρχεται σε ευθεία αντίθεση με την δική του προσφορά.

Στάδια εκδήλωσης του Σ.Ε.Ε

- Κατά το **τρίτο στάδιο** ο επαγγελματίας αναρωτιέται αν και κατά πόσο αξίζει να κάνει μια δουλεία που του δημιουργεί τόσο άγχος και από την οποία δεν αντλεί την ικανοποίηση που προσδοκούσε. Αποθαρρύνεται και βιώνει έντονα συναισθήματα θλίψης. Η πραγματικότητα που ζει μεταφράζεται σε ένα αδιέξοδο στο οποίο ο ίδιος αισθάνεται ασφυκτικά εγκλωβισμένος. Σε αυτό το στάδιο η ίδια η μορφή της απογοήτευσης που βιώνει του δίνει ενδοψυχικά τη δυνατότητα να αναθεωρήσει τους μη ρεαλιστικούς του στόχους, να αλλάξει και να αναπροσαρμόσει μη λειτουργικές συμπεριφορές, χτίζοντας ένα διαφορετικό πλαίσιο επαγγελματικής οπτικής.

- Τέλος στο **τέταρτο στάδιο** ο επαγγελματίας εισέρχεται στην φάση της απάθειας και της απομάκρυνσης από το αντικείμενο της εργασίας του. Ο κυνισμός απέναντι στις επαγγελματικές του υποθέσεις έχει καταλάβει το μεγαλύτερο κομμάτι της εργασιακής του καθημερινότητας. Οχυρώνεται μέσα στις προσωπικές άμυνες που δημιουργεί, εμφανίζοντας ένα προφίλ αδιαφορίας και ειρωνείας για την φύση της εργασίας του, επικρίνοντας όποιον συνάδελφο του εκφράσει αρνητική κριτική για την συμπεριφορά του. Στην ουσία, η συμπεριφορά αυτή λειτουργεί ως αυτοπροστασία, ως δεσμευτής του ανεξέλεκτου άγχους του.

Επαγγελματική εξουθένωση –Δ. Παπαδάτου –Φ. Αναγνωστόπουλος
Η ψυχολογία στον χώρο της υγείας σελ.243-245

Αίτια

Οι αίτιες εμφάνισης του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αρχικά συνδεδεμένες με την διαχείριση του ενδογενούς στρες του ατόμου που υποφέρει , αλλά και από την επίδραση που ασκεί το εργασιακό περιβάλλον πάνω του.

Σύμφωνα με την Sue Micklevitz οι παράγοντες που προκαλούν την εμφάνιση του συνδρόμου χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες.Τους εργασιακούς και τους προσωπικούς. Θα μπορούσαμε να το δούμε σαν ένα διαταραγμένο ισοζύγιο, που από την μία πλευρά υπάρχει η προσφορά και από την άλλη η ζήτηση.

Ο επαγγελματίας φέρνει στο χώρο της δουλειάς του, γνώσεις, δεξιότητες και την διάθεση του για την προσφορά όλων αυτών. Ταυτόχρονα όμως έχει ορισμένες προσωπικές – συνειδητές και ασυνείδητες- ανάγκες, απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργασιακό του χώρο (ζήτηση), όπως για παράδειγμα, αναγνώριση, κύρος , οικονομικές απαιτήσεις, δυνατότητες εξέλιξης .

Το εργασιακό περιβάλλον , από την πλευρά του έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο (ζήτηση) και παρέχει συγκεκριμένα ανταλλάγματα (προσφορά). Όταν αυτά που δίνει και ζήτα ο εργαζόμενος δεν συμπίπτουν με όσα απαιτεί και προσφέρει το εργασιακό περιβάλλον, τότε δημιουργείται ένα χάσμα, μία ανισορροπία που αυξάνει τις πιθανότητες εμφάνισης στρεσογόνων καταστάσεων.
Η μη αποτελεσματική διαχείριση αυτών των δυσμενών και επαναλαμβανόμενων κρουσμάτων, οδηγούν προοδευτικά το άτομο στην επαγγελματική εξουθένωση.

Αίτια

Από τους εργασιακούς παράγοντες που θεωρούνται ότι συμβάλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η μακροχρόνια έλλειψη προσωπικού, το εξαντλητικό ωράριο, η ασάφεια των εργασιακών υποχρεώσεων, η συχνή και πολλές φορές άδικη παρεμβατικότητα από την μεριά των προϊστάμενων και η δύσκαμπτη διοικητική πρακτική .

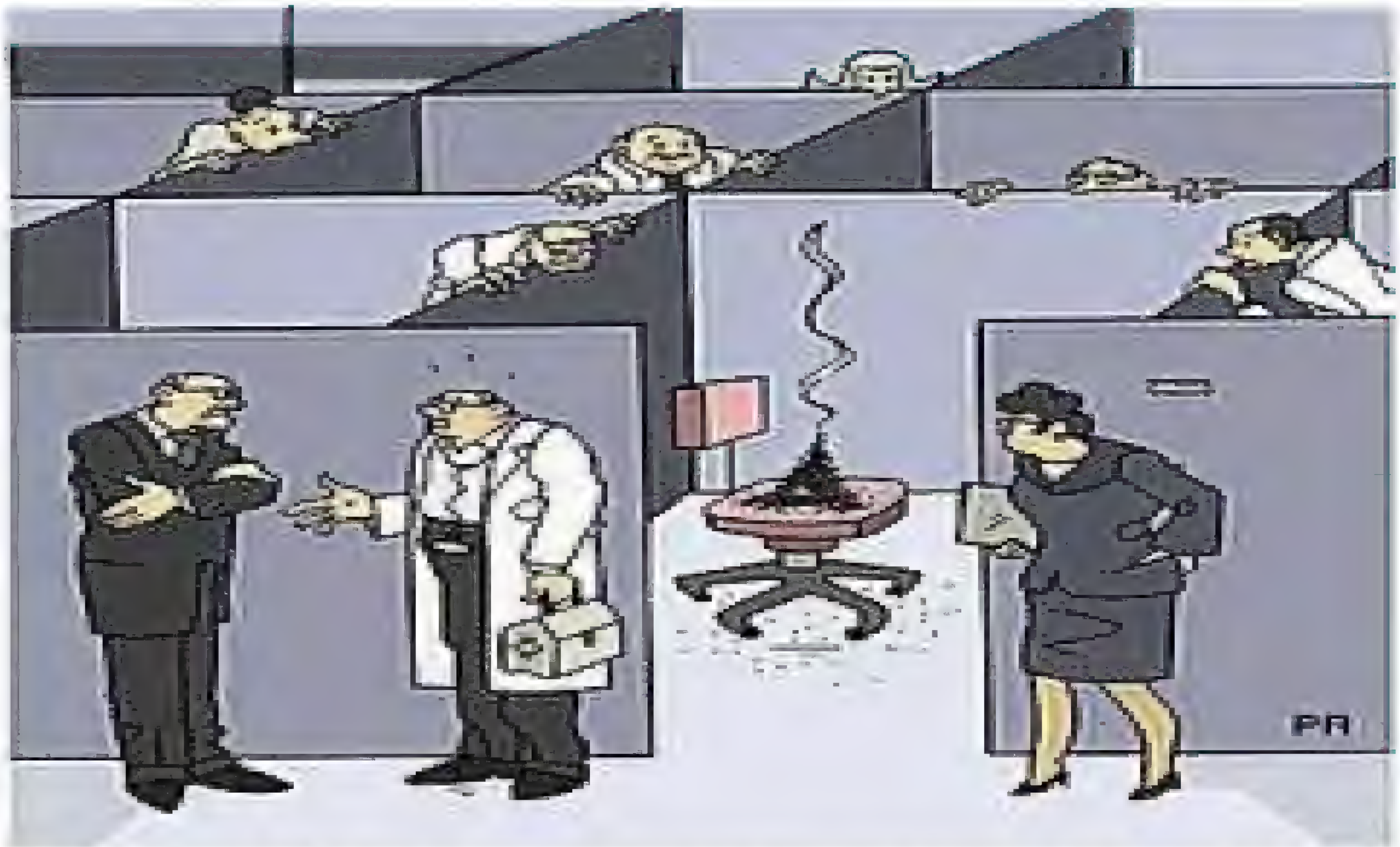
Η ρουτίνα είναι επίσης ένας καθοριστικός παράγοντας. Όταν ο εργαζόμενος καθημερινά εκτελεί την ίδια εργασία, δίχως να υπάρχει η δημιουργική του συμμετοχή στο αποτέλεσμα και η ποικιλία στην εναλλαγή του έργου που αναλαμβάνει, αποστραγκίζεται συναισθηματικά και προοδευτικά αποστασιοποιείται από το αντικείμενο του. Κρίνει τα εργασιακά του προβλήματα μέσα από το πρίσμα του φαύλου κύκλου που ο ίδιο δημιούργησε, εστιάζοντας την προσοχή του στα προβλήματα - τα οποία και θεωρεί ανυπέρβλητα- πάρα στην αλλαγή της οπτικής του απέναντι σε αυτά.

Στους εργασιακούς χώρους που είναι οικονομικά ασταθείς, το προσωπικό βιώνει επίσης το άγχος της απώλειας της εργασίας του, στοιχείο που ενισχύει την κόπωση του ατόμου.

Sue A.Micklevitz .Professional burnout - Illinois periodicals online
http://www.lib.niu.edu/2001/ip010725.html

Αίτια

Τα άτομα που εμφανίζουν επαγγελματική εξουθένωση, διαθέτουν, πέρα από τους επαγγελματικούς παράγοντες που συμβάλλουν αποφασιστικά στην εμφάνιση του, ιδιαίτερα προσωπικά χαρακτηριστικά. Είναι επιθετικοί εστιάζοντας στην επίτευξη των προσωπικών τους στόχων αδιαφορώντας για το γενικότερο περιβάλλον τους, έχουν απόλυτες απόψεις για τα θέματα που πραγματεύονται, είναι δυναμικοί, ανταγωνιστικοί, φιλόδοξοι και ευερέθιστοι στις προκλήσεις. Αυτά τα ενδογενή χαρακτηριστικά, σε συνδυασμό με τους μη ρεαλιστικούς στόχους και τις υπερβολικές προσδοκίες, αλλά και την ίδια την πίεση που τους ασκούν οι δεδομένες επαγγελματικές συνθήκες, προδικάζουν και προετοιμάζουν την σταδιακή «άρνηση» του ατόμου.



"Διέγνωσα όλα τα συμπτώματα μιας τυπικής περίπτωσης Burnout"

Αντιμετώπιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης

- Σε ατομικό επίπεδο το μισό της διαδρομής προς την καταπολέμηση της επαγγελματικής εξουθένωσης καταλαμβάνει δικαιωματικά η κατανόηση της κατάστασης από το ίδιο το άτομο. **Όταν αποκτήσει την δυνατότητα να κατανοήσει, να κωδικοποιήσει και να αξιολογήσει την ανταπόκριση του εαυτού του στα εξωτερικά ερεθίσματα, αλλά και τις επιπτώσεις που αυτά έχουν σε ψυχικό και σωματικό επίπεδο, έχει συμβάλλει αποφασιστικά στην διάλυση της παγιωμένης αντίληψης του,**
  για την κατάσταση που βιώνει .

- Το επόμενο στάδιο προϋποθέτει την ριζική επανεκτίμηση και αναθεώρηση των μη λειτουργικών στόχων, προσδοκιών και κινήτρων που έχει θέσει το άτομο, ακόμα και πριν την επαγγελματική του δραστηριοποίηση. Σε αυτή την φάση είναι πολύ σημαντική η καλλιέργεια και η ενίσχυση της δυνατότητας θέασης του εαυτού του ως μια δυναμικά κινούμενη,
  και αλληλοεπιδρούμενη οντότητα. Η καλλιέργεια του αισθήματος της ενσωμάτωσης και η οικοδόμηση σχέσεων ουσιαστικής και βαθιάς επαφής, εξωτερικεύοντας και μοιράζοντας το «βάρος» που το άτομο αισθάνεται, με συναδέλφους του όπως επίσης και η ανταλλαγή εμπειριών συμβάλλουν αποφασιστικά στην ανακούφιση των συμπτωμάτων και την σταδιακή έξοδο του ατόμου από αυτό τον φαύλο κύκλο.

Αντιμετώπιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης

- Η αναζήτηση εξειδικευμένης βοήθειας από επαγγελματίες της ψυχικής υγείας μπορεί να συμβάλει αποφασιστικά, στην ενίσχυση της προσπάθειας του ατόμου που υποφέρει και στην πληρέστερη και ουσιαστικότερη κωδικοποίηση των θεμάτων που επεξεργάστηκε. Τα αποτελέσματα, αλλά και η εμπειρία μιας τέτοιας προσέγγισης θα δώσει στο άτομο την δυνατότητα, εάν απαιτηθεί στο μέλλον γρηγορότερης ανάσυρσης πληροφοριών και πρακτικών αποφυγής.

Σε διοικητικό επίπεδο οι παρεμβάσεις που μπορούν να μετριάσουν ή ακόμα και να εξαλείψουν την εργασιακή εξουθένωση των εργαζομένων είναι οι ακόλουθες:

- Τοποθέτηση του κατάλληλου επαγγελματία στην θέση που μπορεί να αποδώσει καλύτερα. Οι υπεύθυνοι προσλήψεων οφείλουν να εξετάζουν, με την συμβολή και εργασιακών ψυχολόγων, πέρα από τα τυπικά προσόντα του υποψήφιου και το γενικότερο του ψυχολογικό προφίλ. Να συγκεντρώνουν στοιχεία για τη προσωπικότητα, τα κίνητρα και τις προσδοκίες που ο υποψήφιος τρέφει για την νέα του θέση.

- Η συμμετοχή του εργαζομένου στην λήψη αποφάσεων για το αντικείμενο που χειρίζεται. Αποφεύγεται έτσι η αίσθηση από την μεριά του εργαζομένου ότι η συμβολή του είναι καθαρά εκτελεστική και ενισχύεται η διάθεση του για προσφορά.

Αντιμετώπιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης

- Η δημοκρατική διοίκηση συμβάλει αποφασιστικά στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Δίχως να καταργείται η να υποβαθμίζεται η ιεραρχία στον επαγγελματικό χώρο ο προϊστάμενος ενδιαφέρεται για τους προβληματισμούς ή τις διαφορετικές προσεγγίσεις των υφισταμένων στα θέματα που αφορούν το τμήμα του, δημιουργώντας κλίμα εμπιστοσύνης καλής θέλησης και αγαστής συνεργασίας, αποφεύγοντας και αποθαρρύνοντας αδιέξοδους ανταγωνισμούς και δυσλειτουργικές συμπεριφορές.

- Σημαντική συμβολή στην αποφυγή της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η έμπρακτη (μέσω οργανωμένων προγραμμάτων) διάθεση της διοίκησης για την επιμόρφωση του προσωπικού. Οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που θα αναδειχθούν μέσω της εκπαίδευσης, αλλά και οι νέοι επαγγελματικοί ορίζοντες που θα προκύψουν θα αποτελέσουν ισχυρό κίνητρο και πηγή ανανέωσης για τους εργαζόμενους που αισθάνονται αποκομμένοι.

- Η δυνατότητα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων ,από εξειδικευμένο επαγγελματία στις εργασιακές σχέσεις, μέσα στον χώρο εργασίας, μπορεί να βοηθήσει αποφασιστικά στην έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία της εξουθένωσης.

Επίλογος

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναδεικνύει την δυσλειτουργία του ατόμου στην δημιουργία ρεαλιστικής εικόνας για το εργασιακό του περιβάλλον, αλλά και για τον ίδιο του τον εαυτό.

Μεγάλες προσδοκίες και μη εφικτοί στόχοι, ανοίγουν τον δρόμο της εμφάνισης του συνδρόμου, με επίπονες επιπτώσεις σε συναισθηματικό αλλά και σωματικό επίπεδο. Η εμφάνιση συμπτωμάτων εξουθένωσης , κωδικοποιούν και μεταφέρουν στο συνειδητό κομμάτι του ατόμου την ανάγκη για αλλαγή της οπτικής του .

Αν τα σημάδια αυτά εκληφθούν από το επαγγελματικά εξουθενωμένο άτομο, ως ευκαιρία για επαναπροσδιορισμό των δυσλειτουργικών συμπεριφορών του, τότε είναι πιθανόν να μειωθούν, οικοδομώντας παράλληλα μια στερεότερη βάση ψυχολογικής ισορροπίας.

Πίνακας 2. Ποιες είναι οι διαφορές ανάμεσα στο Στρες και στην επαγγελματική εξουθένωση;

Στρες	Επαγγελματική Εξουθένωση
Χαρακτηρίζεται απ' την υπερ-εμπλοκή.	Προκύπτει από την αποστασιοποίηση.
Τα συναισθήματα υπερ-δραστηριοποιούνται.	Τα συναισθήματα αμβλύνονται.
Η σωματική φθορά είναι πρωταρχική.	Η συναισθηματική φθορά είναι πρωταρχική.
Η εξουθένωση επηρεάζει τη σωματική ενεργητικότητα.	Η εξουθένωση επηρεάζει τα κίνητρα και την ορμή.
Παράγει αποσυντονισμό.	Παράγει αποθάρρυνση.
Μπορεί να γίνει κατανοητό ως η απώλεια ενέργειας και «καυσίμων».	Μπορεί να γίνει κατανοητή ως η απώλεια ιδανικών και ελπίδας.
Η κατάθλιψη προκαλείται από την ανάγκη του οργανισμού να προστατευθεί και να κρατήσει αποθέματα ενέργειας.	Η κατάθλιψη προκαλείται απ' το θρήνο για την απώλεια ιδανικών και ελπίδας.
Παράγει «μια αίσθηση επείγοντος» και υπερδραστηριότητα.	Παράγει μια αίσθηση ότι είσαι αβοήθητος και ότι δεν υπάρχουν ελπίδες.
Παράγει πανικό, φοβίες και αγχώδεις διαταραχές.	Παράγει παράνοια, αποπροσωποποίηση, και αποστασιοποίηση.
Μπορεί να σε σκοτώσει πρόωρα και να μην προλάβεις να τελειώσεις αυτό που άρχισες.	Δε θα σε σκοτώσει αλλά θα σου φανεί πως δεν βρίσκεις νόημα στη ζωή σου.

Άσκηση

Ανακαλύπτετε στον εαυτό σας συμπτώματα Εργασιακής Εξουθένωσης;

Απαντήστε στο ερωτηματολόγιο.

Συζήτηση Ομάδας Εργασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- NATIONAL INSTITUTES OF HEALTH
- THE JOURNAL OF OCCUPATIONAL & ENVIRONMENTAL MEDICINE
- AMERICAN COLLEGE OF OCCUPATIONAL & ENVIRONMENTAL MEDICINE
- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΣΕΕ ΓΙΑ Σ.Ε.Ε.
- MAYO CLINIK
- http//www.jtfcapmed.mil/docs/ExampleCF.pdf
  Examples of compassion fatigue –burn out syndrome . Institute on crisis management in higher education—Ch.Figley Phd.
- Sue A.Micklevitz .Professional burnout - Illinois periodicals online
  http://www.lib.niu.edu/2001/ip010725.html
- Επαγγελματική εξουθένωση –Δ .Παπαδάτου –Φ. Αναγνωστόπουλος
  Η ψυχολογία στον χώρο της υγείας σελ.243-245